

# how to lodge a complaint effectively

3 1761 11552278 1

Every year, Canadians lodge more than 4,000 complaints with the Health Protection Branch about products which they believe are harmful in some way. We, at the Branch, pay attention to complaints — they help us do our job of protecting Canadians from health hazards. However, we can only handle complaints in five areas: marketed foods, drugs, cosmetics, medical devices and radiation emitting devices.

All consumer complaints are investigated by Branch inspectors or are referred to the appropriate agency for action.

## What to Complain About

- The Health Protection Branch has jurisdiction over the SAFETY of foods and over all aspects of the manufacturing, labelling and advertising of drugs, cosmetics, medical devices and radiation emitting devices. Complaints about the quality of a product must be directed to the vendor or manufacturer.

### foods

- Any marketed food (packaged, frozen, canned, dried) that smells, looks or tastes strange, is mouldy, contains insects, filth or other foreign matter or is defectively packaged.

### drugs, cosmetics, medical devices, radiation emitting devices

- Any of these products that cause an adverse reaction, are advertised in a misleading manner, are mislabelled, have been tampered with, are sold illegally or are ineffective.

## Where to Complain

- Direct complaints about these products to your local inspector in the nearest regional or district office of the Health Protection Branch listed at the back, or use the number found in the Government of Canada section in the telephone book. Remote communities may contact the nearest provincial or municipal health authority who will refer their complaints to us.

## When in Doubt

- It's true that your adverse reaction to a drug or cosmetic may just be a personal allergy or that what you thought was misleading advertising is annoying but legal; however, if there is even the slightest possibility of deception or danger, the product should be reported so that it can be investigated. When in doubt, your inspector can help you.
- Medical device complaints can range from non-sterility of supposedly sterile products such as syringes or bandages to defective products such as vapourizers which malfunction. Complaints regarding radiation emitting devices vary from skin or eye injury from sunlamps to x-ray equipment suspected of emitting higher levels of radiation than allowed by law.
- The responsibility for investigating complaints involving foods is divided among federal, provincial and municipal agencies.
- Any complaint involving food labelling, advertising or fraud is dealt with by the Department of Consumer and Corporate Affairs. That agency also handles all consumer complaints involving hazardous products other than food, drugs, cosmetics, medical devices and radiation emitting devices.
- Complaints about illness from food eaten in a restaurant or cafeteria, from a vending machine or take-out outlet as well as complaints about food being served in unsanitary surroundings, should be reported to your regional or municipal health unit. If your community does not have a local health unit, contact your provincial department of health or the nearest Health Protection Branch office.

## What Information Will You Be Asked

- When you call a Health Protection Branch office, the inspector will ask you questions to find out what product is involved and whether the complaint comes under Branch jurisdiction. If the investigation of the complaint is not our responsibility, you will be referred to someone who can be of help. If we can help, the inspector will record your information on a product complaint form.
- Your name, address and phone number will be kept confidential unless you specify otherwise.

### nature of complaint

- If health hazard suspected (food — defective cans, filth, infestation)
- If manufacturer or another health official has been notified
- If illness resulted (food)
- If adverse reaction resulted or if product tampered with or ineffective (drugs, cosmetics, vaccines)
- If defect suspected (medical, radiation emitting devices)

## details about product

- Common and brand name
- Size or model number
- Lot or serial number
- Purchase date
- Where product bought
- Name of manufacturer

In addition to these, further questions may follow if:

### illness from food resulted

- Has municipal public health inspector been notified?
- How long ago did illness occur?
- What were the symptoms and in what order?
- What number and ages of people involved?
- What was eaten at last three meals before onset of illness?
- Who ate what food?
- Has sample of suspected food been kept? (perishable foods should be refrigerated until inspector directs further action)
- Have original package and contents been saved?
- Were the products bought in quantity and have all been opened?

### adverse reaction to drug or cosmetic resulted

- Was it used as directed?
- Was physician consulted?
- How long and how often used?
- What was the reaction (e.g. whether it occurred while applying product or whether reaction developed later)?

### illness or injury from medical or radiation emitting device

- What device was suspected?
- Were operational instructions properly followed?
- Were maintenance procedures recommended by manufacturer followed?

## How Your Complaint is Handled

- From the information provided in your complaint, a Branch inspector will decide if a sample of the product is needed for examination. Often an unopened product with a similar lot number will be analyzed rather than your specimen. But it is important to keep contents and container of a suspected product until you have spoken with an inspector. If the analysis proves the product is contaminated or defective in some way, the inspector will contact the manufacturer and investigate the problem and its causes.
- In most cases, once the situation is explained the company is anxious to take corrective action. Not taking action could tarnish a firm's reputation and make it vulnerable to civil suits should the public become aware that a firm knows of a problem and has not taken action. A firm can also have its product seized and be prosecuted.
- The Branch has a policy of trying to obtain voluntary action from the firm, but Branch inspectors enforce corrective action if necessary. If the threat to health is serious, the firm will be asked to withhold the product from sale or to issue a voluntary recall to remove the product from public sale. The Branch may also issue a public warning through the media and request the manufacturer to institute a national recall. Our inspectors monitor all recalls to ensure the hazardous product has been removed from sale.

## Why Complaints are Important

- Many times, complaints result in improved manufacturing quality-control programs and procedures which help prevent similar or other problems from occurring. More than 60 per cent of consumer complaints investigated by the Branch during 1980-81 were valid. Your assistance and involvement in reporting concerns to the Health Protection Branch is important to all of us.

Published by authority of the  
Minister of National Health and Welfare  
Educational Services  
Health Protection Branch  
February 1983

Cat. No H49-16/1983  
ISBN 0-662-52327-X





# les plaintes qui comptent

Chaque année, les Canadiens déposent plus de 4000 plaintes auprès de la Direction générale de la protection de la santé au sujet de produits qu'ils estiment être néfastes. Le personnel de la Direction générale tient compte des plaintes, car celles-ci l'aident à s'acquitter de son mandat, soit la protection des Canadiens contre des produits qui constituent un danger pour leur santé. Toutefois, on ne peut s'occuper que des plaintes relatives aux cinq domaines suivants du marché: les aliments, les médicaments, les produits de beauté, les instruments médicaux et les dispositifs émettant des radiations.

Toutes les plaintes des consommateurs font l'objet d'un examen par les inspecteurs de la Direction générale ou sont transmises à l'organisme compétent pour qu'on y donne suite.

## Produits qui peuvent faire l'objet d'une plainte

- La Direction générale de la protection de la santé a pour mandat de veiller à l'innocuité des aliments et de vérifier tous les aspects de la fabrication, de l'étiquetage et de la publicité des médicaments, des produits de beauté, des instruments médicaux et des dispositifs émettant des radiations. Les plaintes au sujet de la qualité d'un produit doivent être adressées au vendeur ou au fabricant.

### aliments

- Tout aliment mis sur le marché (emballé, surgelé, en conserve, séché) qui a une odeur, un aspect ou un goût étrange, qui est moisi, renferme des insectes, des impuretés ou tout autre corps étranger, ou qui est mal emballé.

### médicaments, produits de beauté, instruments médicaux et dispositifs émettant des radiations

- Tout produit de cette catégorie qui entraîne des réactions défavorables, est annoncé de manière trompeuse, est mal étiqueté, a été altéré, est vendu illégalement ou est inefficace.

## Où faut-il s'adresser?

- Vous devez adresser toute plainte au sujet de ces produits à l'inspecteur du bureau régional ou du bureau de district de la Direction régionale de la protection de la santé le plus proche, dont l'adresse figure au verso de ce dépliant, ou composer le numéro de la Direction générale qui figure dans les pages de l'annuaire téléphonique réservées au gouvernement du Canada. Si vous habitez une localité éloignée, vous pouvez communiquer avec l'administration sanitaire provinciale ou municipale la plus proche, laquelle s'occupera de nous transmettre votre plainte.

## En cas de doute

- Il se peut que vous ayez mal réagi à un *médicament* ou à un *produit de beauté* simplement parce que vous y étiez allergique. Il se peut que la publicité qui vous a semblé trompeuse soit légale bien que confuse. Toutefois, dès qu'il existe ne serait-ce qu'une infime possibilité que la publicité soit trompeuse ou le produit dangereux, il faut nous en faire part pour que nous procédions à une enquête. En cas de doute, l'inspecteur peut vous éclairer.
- Les plaintes relatives aux *instruments médicaux* peuvent avoir trait à la contamination de produits stériles, comme des seringues et des bandages, ou à des produits défectueux comme des vaporisateurs qui fonctionnent mal. Les plaintes relatives aux *dispositifs émettant des radiations* peuvent avoir trait à des lésions cutanées ou oculaires résultant de l'emploi d'une lampe solaire ou à des appareils de radiographie que l'on soupçonne d'émettre des rayonnements dont l'intensité est supérieure à celle autorisée par la loi.
- L'investigation des plaintes relatives aux aliments incombe non seulement à la Direction générale de la protection de la santé, mais aussi à des organismes provinciaux et municipaux.
- Dans le cas des aliments, le ministère de la Consommation et des Corporations s'occupe des plaintes relatives à l'étiquetage, à la publicité et à la fraude. Ce ministère s'occupe également de toutes les plaintes des consommateurs au sujet de produits dangereux autres que les aliments, les médicaments, les produits de beauté, les instruments médicaux et les dispositifs émettant des radiations.
- Si vous éprouvez des malaises après avoir consommé des aliments dans un établissement de restauration (restaurant, cafétéria, comptoir de mets à emporter, distributeur automatique, etc.) ou si vous estimez que les aliments y sont servis dans des conditions non hygiéniques, vous devez le signaler à votre service de santé régional ou municipal.

Si votre localité n'est pas dotée d'un tel service, communiquez avec le ministère provincial de la Santé de votre province ou avec le bureau de la Direction générale de la protection de la santé le plus près.

## Renseignements que vous serez appelés à fournir

- Lorsque vous téléphonez à un bureau de la Direction générale de la protection de la santé, l'inspecteur vous posera un certain nombre de questions pour savoir de quel produit il s'agit et pour déterminer si la plainte relève de la compétence de la Direction générale. Si l'examen de la plainte n'est pas de notre ressort, on vous dirigera vers quelqu'un qui saura vous aider. Si nous pouvons vous être utiles, l'inspecteur consignera, sur une formule de plainte relative à un produit, les renseignements que vous lui fournirez.
- Vos nom, adresse et numéro de téléphone ne seront pas divulgués, sauf indication contraire de votre part.

### nature de la plainte

- On soupçonne qu'il existe un risque pour la santé (aliments: boîtes défectueuses, impuretés, infestation).
- Le fabricant ou un autre membre des services de santé a été avisé.
- Le produit a entraîné une affection (aliment).
- Le produit a provoqué une réaction défavorable ou le produit a été altéré ou il est inefficace (médicaments, produits de beauté, vaccins).
- On soupçonne qu'il y a un défaut (instruments médicaux, dispositifs émettant des radiations).

### détails au sujet du produit

- Nom usuel et marque nominale
- Format ou numéro du modèle
- Numéro de lot ou de série

- Date d'achat
- Lieu d'achat
- Nom du fabricant

Il se peut que l'inspecteur pose d'autres questions, comme dans les cas ci-après:

### la consommation de l'aliment a provoqué une maladie

- L'inspecteur des services municipaux de santé publique a-t-il été avisé?
- Quand la maladie est-elle survenue?
- Quels étaient les symptômes et dans quel ordre se sont-ils manifestés?
- Combien de personnes en ont souffert, et quel est leur âge?
- Qu'ont-elles mangé au cours des trois repas qui ont précédé le moment où elles sont devenues malades?
- Quelle personne a mangé quel aliment?
- A-t-on conservé un échantillon de l'aliment suspect? (réfrigérer les denrées périssables jusqu'à ce que l'inspecteur indique les mesures à prendre)
- A-t-on conservé l'emballage et le contenu d'origine?
- Les produits ont-ils été achetés en grande quantité, et les emballages ont-ils tous été ouverts?

### l'usage d'un médicament ou d'un produit de beauté a entraîné des réactions défavorables

- A-t-on observé le mode d'emploi?
- Un médecin a-t-il été consulté?
- Pendant combien de temps la personne l'a-t-elle employé, et combien de fois?
- Quelle a été la réaction (par exemple, s'est-elle manifestée lorsque la personne se servait du produit ou est-elle survenue plus tard)?

### l'emploi d'un instrument médical ou d'un dispositif émettant des radiations a entraîné une maladie ou des lésions

- Quel instrument ou dispositif est impliqué?
- A-t-on bien observé les instructions?
- Les directives fournies par le fabricant au sujet de l'entretien ont-elles été observées?

## Déroulement de l'enquête au sujet de la plainte

- À partir des renseignements fournis dans votre plainte, un inspecteur de la Direction générale décidera s'il est nécessaire d'examiner un échantillon du produit. Plutôt que d'analyser votre spécimen, l'inspecteur préférera souvent obtenir un échantillon d'un produit qui porte le même numéro de lot et qui n'a pas été ouvert. Toutefois, il importe que vous conserviez le contenu et le contenant jusqu'à ce que vous ayez parlé à un inspecteur. Si les résultats de l'analyse indiquent que le produit est contaminé ou défectueux de quelque manière que ce soit, l'inspecteur communiquera avec le fabricant et essaiera de déceler le problème et ses causes.
- Dans la plupart des cas, la compagnie en cause s'empresse de prendre les mesures nécessaires pour corriger le problème lorsqu'on lui a expliqué la situation. Lorsqu'une compagnie ne fait rien, elle risque de ternir sa réputation et d'être poursuivie au civil, si jamais le public se rend compte qu'elle était au courant du problème et n'a rien fait pour le corriger. La compagnie s'expose aussi à la saisie de son produit et à des poursuites en justice.
- La Direction générale a pour principe d'inciter la compagnie qui a fabriqué le produit à prendre volontairement les mesures qui s'imposent, mais nos inspecteurs se chargent de prendre les mesures correctrices si nécessaire. Lorsqu'un produit représente un danger très grave pour la santé publique, on demande au fabricant de renoncer à sa mise en vente ou d'ordonner un rappel volontaire de son produit. La Direction générale peut également émettre des mises en garde par l'entremise des médias et exiger, de la part du fabricant, un rappel d'urgence à l'échelle nationale. Nos inspecteurs surveillent tous les rappels afin de s'assurer que le produit dangereux a été retiré du marché.

## Pourquoi les plaintes revêtent de l'importance

- Très souvent, elles entraînent une amélioration des programmes et des méthodes de contrôle de la qualité des industries manufacturières, ce qui aide à prévenir des problèmes semblables ou d'autres problèmes. Plus de 60% des plaintes qui ont fait l'objet d'une enquête en 1980-1981 par la Direction générale étaient fondées. Il importe, dans l'intérêt de tous, que vous vous préoccupiez du problème et que vous aidiez, en ce sens, la Direction générale de la protection de la santé.

Publication autorisée par le  
Ministre de la Santé nationale  
et du Bien-être social

Services éducatifs  
Direction générale de la protection de la  
santé

Février 1983

No de cat. H49-16/1983  
ISBN 0-662-52327-X